**НАЦРТ**

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
РАТЕЛ
РЕГУЛАТОРНО ТЕЛО ЗА ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

# Анализа услуга универзалног сервиса у области електронских комуникација у функцији обезбеђивања приступачних цена за социјално угрожене кориснике

**Београд, октобар 2026.**

**САДРЖАЈ**

**УВОД** ..... 3

**1. Преглед европске праксе** ..... 5

**2. Регулаторни оквир у Републици Србији** ..... 8

**3. Услуге универзалног сервиса** ..... 11

***3.1. Услуге широкопојасног приступа интернету*** ..... ***11***

***3.2. Јавна говорна услуга на фиксној локацији*** ..... ***17***

**4. Ценовна приступачност** ..... 20

***4.1 Анализа малопродајних пакета*** ..... ***21***

***4.2. Цена универзалног сервиса*** ..... ***24***

***4.3. Ценовно приступачне услуге за социјално угрожене категорије потрошача*** ..... ***25***

**ЗАКЉУЧАК** ..... 29

# УВОД

Обезбеђивање универзалне услуге од почетка либерализације тржишта електронских комуникација представља један од кључних инструмената за смањење дигиталног јаза и спречавање социјалне и економске искључености. Концепт универзалне услуге је временом прилагођен савременим потребама дигиталног друштва, при чему је тежиште померено са традиционалних говорних услуга ка обезбеђивању приступачног и адекватног широкопојасног приступа интернету и говорним комуникационим услугама. При томе, универзална услуга треба да представља комплементаран инструмент другим мерама јавне политике усмереним на развој широкопојасних мрежа, како би се обезбедила доступност основних електронских комуникационих услуга свим крајњим корисницима, без обзира на њихову географску локацију или социоекономски статус.

Један од кључних елемената универзалног сервиса јесте обезбеђивање ценовне приступачности ових услуга, чији је циљ спречавање ситуације у којој би цена услуга представљала препреку за њихово коришћење, посебно за социјално угрожене категорије становништва и друге рањиве групе потрошача. Последњих година све већи значај придаје се процени приступачности широкопојасног приступа интернету, имајући у виду да је широкопојасна повезаност постала неопходан предуслов за учешће у економском, друштвеном и јавном животу. Због тога се приступачност цена ових услуга све чешће посматра као важан инструмент смањења дигиталног јаза и унапређења дигиталне инклузије, а не искључиво као питање заштите потрошача.

У том контексту, утврђивање приступачне цене услуга универзалног сервиса захтева сагледавање како регулаторног оквира и европске праксе, тако и националних тржишних и социо-економских услова. Посебан значај имају услови под којима се услуге широкопојасног приступа интернету и говорне услуге тренутно нуде на тржишту, њихове цене и карактеристике, као и ниво прихода и економски положај потрошача. Приступачност се, стога, не може посматрати као апсолутна категорија, већ као показатељ који треба сагледати у односу на економске могућности корисника и специфичности националног тржишта.

Посебно је важно обезбедити да мере усмерене на ценовну приступачност буду адекватно усмерене на категорије потрошача којима су најпотребније. У том смислу, поред утврђивања приступачне цене универзалног сервиса за општу популацију, потребно је размотрити и посебне услове за социјално угрожене категорије потрошача, код којих и цена која је прихватљива за просечног корисника може представљати значајно оптерећење. Управо због тога ова анализа посебну пажњу посвећује могућности увођења социјалних тарифних опција, критеријумима за њихово одређивање и начину њихове примене.

Циљ ове анализе је да сагледа постојеће стање на тржишту електронских комуникација у Републици Србији, упореди га са релевантном европском праксом и утврди поуздану основу за одређивање ценовно приступачних услуга универзалног сервиса, са посебним освртом на услове за социјално угрожене категорије потрошача.

## 1. Преглед европске праксе

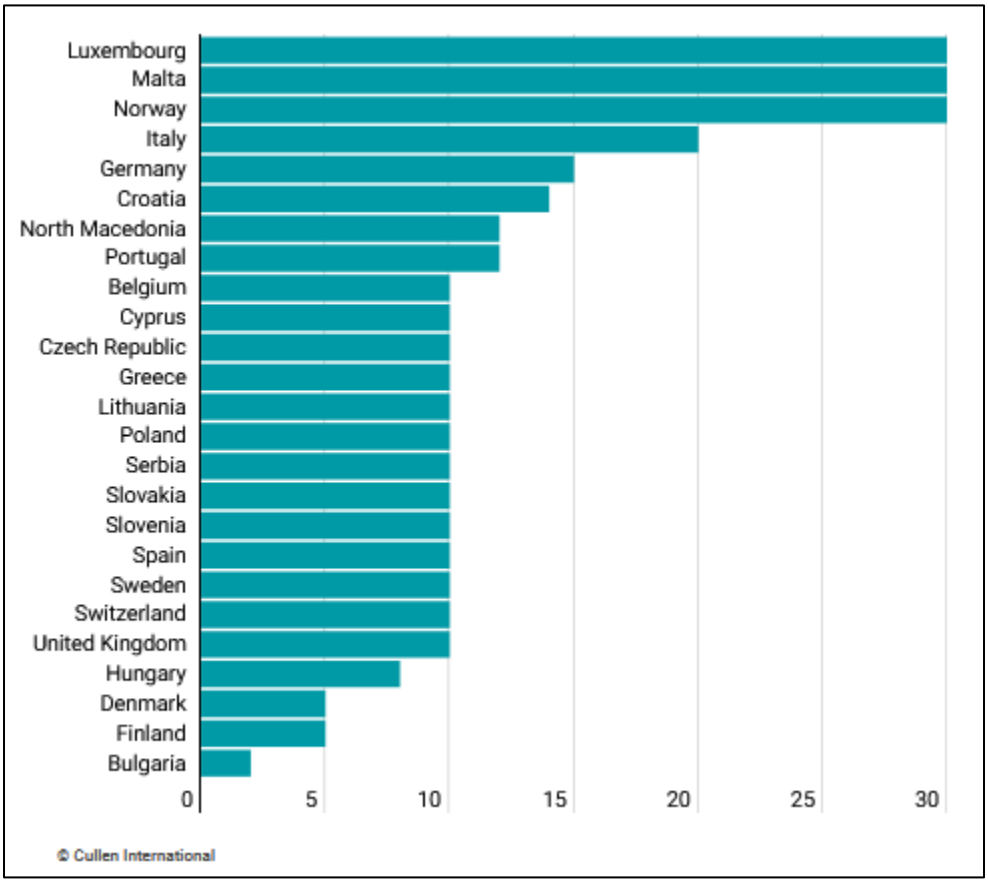
Према Европском законику о електронским комуникацијама, универзални сервис представља крајњу меру која осигурава да је скуп барем минималних услуга доступан свим крајњим корисницима по приступачној цени, у случајевима када ризик од социјалне искључености који проистиче из недостатка таквог приступа спречава грађане да у потпуности учествују у друштвеном и економском животу. Основни захтев универзалног сервиса је да се осигура да сви потрошачи имају приступ по приступачној цени доступном адекватном широкопојасном приступу интернету и говорној услузи на фиксној локацији, при чему посебну пажњу треба посветити осигуравању да крајњи корисници са инвалидитетом имају једнак приступ. На државама чланицама је да, узимајући у обзир извештај Тела европских регулатора за електронске комуникације (*The Body of European Regulators for Electronic Communications* - BEREC) о најбољим праксама, дефинишу адекватан широкопојасни приступ интернету у светлу националних услова како би се омогућио приступ и коришћење барем минималног скупа основних услуга које одражавају услуге које користи већина крајњих корисника.

Приступачна цена, у светлу Европског законика о електронским комуникацијама, представља цену коју дефинишу државе чланице на националном нивоу у складу специфичностима националних услова. Уколико државе чланице утврде да малопродајне цене за адекватан широкопојасни приступ интернету и говорне услуге нису приступачне потрошачима са ниским приходима или посебним социјалним потребама, укључујући и крајње кориснике старијег животног доба, крајње кориснике са инвалидитетом и потрошаче који живе у руралним или географски изолованим подручјима, требало би да предузму одговарајуће мере, које могу подразумевати директну подршку таквим потрошачима и/или да захтевају од пружалаца наведених услуга да понуде основне тарифне опције или пакете потрошачима који припадају овим друштвеним групама. Имајући у виду да обезбеђивање приступачности може укључивати посебне тарифне опције или пакете за задовољавање потреба корисника са ниским приходима или корисника са посебним социјалним потребама, такве понуде треба садрже основне карактеристике, како би се избегло нарушавање функционисања тржишта.

Свака држава чланица, у светлу националних услова и минималне брзине коју користи већина потрошача на територији те државе чланице, и узимајући у обзир извештај BEREC-а о најбољим праксама, дефинише одговарајућу услугу приступа широкопојасном интернету, како би се обезбедио адекватан ниво социјалне и дигиталне инклузије крајњих корисника. Већина држава чланица одредила је одговарајућу брзину широкопојасног приступа у контексту универзалне услуге. Према подацима *Cullen International* од јула 2026. године, минимална одговарајућа брзина за корисника (*download*) у већини европских држава је и даље 10 Mbit/s. Луксембург, Малта и Норвешка имају одређене највеће минималне адекватне брзине, и то од 30 Mbit/s (Слика 1), док су у Бугарској, Финској,

Данској и Мађарској адекватне брзине ниже од 30 Mbit/s. Брзина од корисника (*upload*) је најчешће 1 Mbit/s, али се у зависности од државе крећу до 5 Mbit/s.

***Слика 1. Одговарајућа брзина широкопојасног приступа интернету, Mbps***




***Извор: Cullen International***

У контексту приступачности такође не постоји јединствена пракса на нивоу Европске уније. У појединим земљама је законодавац или регулатор одредио приступачну цену универзалног сервиса (Хрватска, Чешка, Немачка, Италија, Холандија, Португал, Уједињено Краљевство), док у одређеним, из различитих разлога, то није случај (Белгија, Француска, Ирска, Пољска, Шпанија, Словачка, Шведска).

Ипак, у скоро свим наведеним земљама наметнуте су одређене мере како би се осигурала приступачност за интернет и говорне услуге на фиксној локацији за социјалне категорије потрошача. (*Слика 2*). У неким земљама су одређене јединствене социјалне тарифе (нпр. Белгија, Хрватска, Португал), у појединим су одређени попусти (нпр. Чешка, Италија, Шпанија). У Француској, Orange је на добровољној основи одредио попусте за особе са ниским приходима и особе са инвалидитетом. У Уједињеном Краљевству оператори такође добровољно нуде социјалне тарифе. У Немачкој су одређене области у

којима није доступна приступачна цена и оператори могу добровољно да се пријаве у року од једног месеца, а уколико нема пријављених, регулатор одређује једног или више оператора који треба да понуде приступачну цену. У Ирској становници који примају социјалну помоћ имају додатна новчана примања на име услуга електронских комуникација (*Telephone Support Allowance*).

***Слика 2. Државе ЕУ са одређеним социјалним тарифама за фиксни широкопојасни приступ интернету (11 од 14 анализираних земаља)***




***Извор: Cullen International***

## 2. Регулаторни оквир у Републици Србији

Према члану 60. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, број 35/23, у даљем тексту: Закон), услуге универзалног сервиса су:

- одговарајући широкопојасни приступ интернету и приступ говорној комуникационој услузи по приступачним ценама, на фиксној локацији;
- бесплатно упућивање позива службама за хитне интервенције;
- посебне мере које особама са инвалидитетом и социјално угроженим потрошачима осигуравају једнаке могућности за приступ услугама универзалног сервиса.

Услуге универзалног сервиса пружају се на технолошки неутралној основи, са одговарајућим протоком и квалитетом, по приступачним ценама и на начин да социјално угрожени потрошачи и особе са инвалидитетом нису спречени да користе те услуге.

Потрошачи нису у обавези да приступају услугама које не желе и такође на захтев потрошача, услуга универзалног сервиса, може обухватити само приступ говорној комуникационој услузи.

Министарство информисања и телекомуникација, на предлог Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Регулатор), донело је **Правилник о универзалном сервису у области електронских комуникација („Службени гласник РС“, број 59/24), којим је** ближе је прописан минимални скуп услуга који одговарајући широкопојасни приступ интернету треба да омогући, као и проток неопходан за пружање минималног скупа услуга, географску покривеност и квалитет пружања услуга универзалног сервиса, као и захтеве у погледу обезбеђивања једнаких могућности за коришћење услуга особама са инвалидитетом, узимајући у обзир степен развијености јавних комуникационих мрежа и расположивост јавно доступних електронских комуникационих услуга у Републици Србији. Минимални скуп услуга који одговарајући широкопојасни приступ интернету треба да обезбеди, у смислу овог правилника, обухвата:

- електронску пошту,
- претраживаче који омогућују претрагу и проналажење свих врста информација,
- основни интернет алат за оспособљавање и образовање,
- информације или вести доступне на интернету,
- алате за тражење посла,
- професионално умрежавање,
- интернет банкарство,
- коришћење услуга е-управе,
- друштвене мреже,
- тренутну размену порука и

- позиве и видео позиве.

Широкопојасни приступ интернету подразумева проток података неопходан за пружање минималног скупа услуга који у долазном смеру није мањи од 10Mb/s и у одлазном смеру није мањи од 1Mb/s.

Крајњи корисници услуга универзалног сервиса могу бити и микро, мала и средња правна лица и непрофитне организације. Привредни субјект са обавезом пружања услуге универзалног сервиса (у даљем тексту: пружалац услуга) треба да обезбеди услуге универзалног сервиса на фиксној локацији пребивалишта крајњег корисника, односно на адреси на којој је регистровано микро, мало или средње правно лице или непрофитна организација. За пружање услуга универзалног сервиса пружаоци услуга користе географске бројеве у складу са Планом нумерације.

**Правилником о начину одређивања обавезе пружања услуга универзалног сервиса, нивоу детаљности и начину објављивања података о понуди услуга универзалног сервиса („Службени гласник РС“, број 61/24)**, између осталог, прописано је да Регулатор, када на основу резултата географског прегледа распрострањености широкопојасних мрежа, уколико су доступни, и/или других доказа, утврди да се доступност услуга универзалног сервиса не може омогућити у уобичајеним комерцијалним околностима или путем других инструмената јавне политике, путем јавног конкурса одређује једног или више привредних субјеката са обавезом пружања услуга универзалног сервиса, на делу или целој територији Републике Србије, водећи рачуна да услуге универзалног сервиса буду доступне свим крајњим корисницима на територији Републике Србије, независно од географске локације.

Пружалац услуга се одређује на објективан, јаван, недискриминаторан и пропорционалан начин, уз што мање нарушавање конкурентности на тржишту, тако да се заштити јавни интерес, обезбеди ефикасност и економичност у пружању услуга универзалног сервиса, односно тако да обим утврђених обавеза не представља прекомерно оптерећење за привредне субјекте. У случају да се на јавни конкурс не јави ниједан привредни субјект, као и у случају да привредни субјекти који су се пријавили не испуњавају све услове конкурса, Регулатор одређује привредног субјекта који има контролу над инфраструктуром чији обим не може лако да се реплицира и који има највећи број корисника јавне говорне услуге на фиксној локацији на територији Републике Србије (инкамбент) за пружаоца услуга универзалног сервиса на делу или на целој територији. Пружаоци услуга универзалног сервиса се одређују на период од пет година.

Привредни субјект је дужан да учини јавно доступним ажурне податке о својој понуди услуга универзалног сервиса, укључујући нарочито податке о географској

доступности, ценама, условима приступа и коришћења (укључујући ограничења), као и о квалитету.

Према **Правилнику о начину документовања прекомерних трошкова и мерилима за остваривање права на надокнаду прекомерних трошкова за пружање услуга универзалног сервиса („Службени гласник РС“, број 98/24, у даљем тексту: Правилник о начину документовања прекомерних трошкова)**, пружалац услуга је дужан да реализује сваки разуман захтев крајњег корисника на територији Републике Србије за одговарајућим широкопојасним приступом интернету и приступом говорној комуникационој услузи на једној фиксној локацији крајњег корисника, односно на месту његовог пребивалишта или боравишта, при чему се под разумним захтевом сматра захтев за реализацију прикључка, уколико се доступност услуга универзалног сервиса не може омогућити на уобичајен комерцијални начин или путем других инструмената јавне политике у року од 18 месеци од дана подношења захтева и уколико су трошкови реализације прикључка нижи или једнаки износу дисконтованих очекиваних новчаних токова пружаоца услуга од пружања услуга универзалног сервиса повезаним крајњим корисницима у периоду отплате од 20 година.

Уколико су трошкови реализације прикључка нижи од износа који се добија дисконтовањем очекиваних новчаних токова пружаоца услуга од пружања услуга универзалног сервиса повезаним крајњим корисницима у периоду отплате од десет година, такви трошкови не могу бити предмет надокнаде.

Уколико су трошкови реализације прикључка виши од износа који се добија дисконтовањем очекиваних новчаних токова пружаоца услуга од пружања услуга универзалног сервиса повезаним крајњим корисницима у периоду отплате од десет година, а нижи од износа који се добија дисконтовањем очекиваних новчаних токова пружаоца услуга од пружања услуга универзалног сервиса повезаним крајњим корисницима у периоду отплате од 20 година, такви трошкови могу представљати прекомерно оптерећење за пружаоца услуга и могу бити предмет надокнаде.

Уколико су трошкови реализације прикључка виши од наведене граничне вредности за разуман захтев, пружалац услуга је дужан да и овакав захтев реализује, али само под условом да крајњи корисник финансира износ изнад граничне вредности за разуман захтев.

Пружалац услуга је дужан да Регулатору, најкасније до краја другог тромесечја текуће године за претходну годину, достави извештај о пружању услуга универзалног сервиса, уз који може доставити и захтев за надокнаду прекомерних нето трошкова пружања услуга универзалног сервиса са обрачуном нето трошкова, извршеним на начин прописан у Прилогу 1 Правилника о начину документовања прекомерних трошкова, и уз документацију трошкова који представљају прекомерно оптерећење, у складу са Прилогом 2 Правилника о начину документовања прекомерних трошкова.

## 3. Услуге универзалног сервиса

Услуге универзалног сервиса су одговарајући широкопојасни приступ интернету и приступ говорној комуникационој услузи по приступачним ценама, на фиксној локацији, с тим што на захтев крајњег корисника услуга универзалног сервиса може обухватити само приступ говорној комуникационој услузи. Крајњи корисник није у обавези да плаћа за додатне могућности или услуге које нису потребне или се не захтевају. Услуге универзалног сервиса односе се и на крајње кориснике – микро, мала и средња правна лица и непрофитне организације.

У наставку је приказ стања на малопродајном тржишту услуга широкопојасног приступа интернету, уз осврт на навике и потребе крајњих корисника, као и приказ стања на тржишту говорне услуге на фиксној локацији.

### 3.1. Услуге широкопојасног приступа интернету на фиксној локацији

Тржиште широкопојасног приступа интернету у Републици Србији је у протеклом периоду карактерисао раст, који се наставио и у 2025. години. Осим повећања укупног броја корисника, и даље је приметан тренд повећане тражње за интернет пакетима великих брзина. Просечна брзина глобалног интернета је све већа, потражња за капацитетом расте из године у годину, док нове апликације које захтевају још веће брзине настављају да се појављују. Узевши у обзир да се све више користе ОТТ услуге видеостриминга, као и да се повећава број повезаних уређаја унутар домаћинства, корисници имају потребу за већим брзинама како би унапредили своје искуство у коришћењу дигиталних услуга. Интернет постаје све важније средство за приступ информацијама и представља значајну карику у подстицању развоја на пољу науке, технологије и иновација, као и у унапређењу регионалне и међународне сарадње. Савремени електронски комуникациони системи и интернет постали су кључни елементи свакодневног живота, пословних и друштвених активности. Значај приступа интернету стално расте, с обзиром на његову улогу у економском развоју и дигиталној трансформацији. Широкопојасни приступ интернету је све више потребан на сваком кораку, било за посао или за комуникацију путем друштвених мрежа.

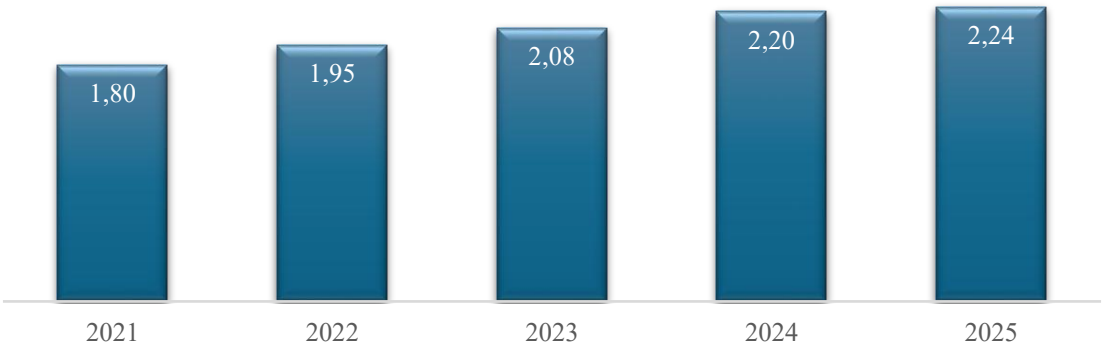
Резултати истраживања о употреби информационо-комуникационих технологија од стране појединаца, домаћинстава и предузећа, које је у 2025. години спровео Републички завод за статистику на узорку од 2.800 домаћинстава и 2.800 појединаца, односно узорку од 1.681 предузећа, указују на то да је коришћење интернета остало на високом и стабилном нивоу у односу на претходну годину, при чему је девет од десет особа у Србији користило интернет у првом кварталу 2025. године.

Све већа употреба мобилних телефона за широкопојасни приступ интернету такође

је резултирала сталним повећањем броја корисника услуга мобилног интернета, које су у 2025. години пружала три мобилна оператера: Телеком Србија а.д., Yettel d.o.o. и A1 Srbija d.o.o., што укључује и широкопојасни приступ интернету путем мобилне мреже на фиксној локацији.

У 2025. години 86,4% домаћинстава имало је фиксни широкопојасни приступ интернету. Укупан број претплатника фиксног широкопојасног приступа у 2025. години износио је 2,24 милиона и забележио је пораст од 1,82% у односу на претходну годину.

***Слика 3. Укупан број претплатника фиксног широкопојасног приступа (у милионима)***



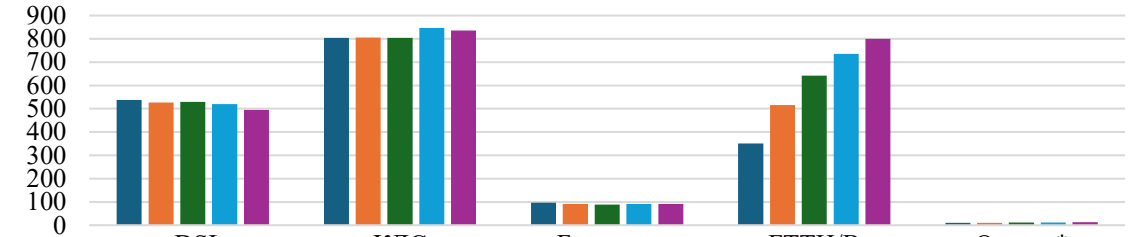

***Извор: РАТЕЛ***

Све већа потражња за широкопојасним приступом интернету подстиче потребу за бржим и поузданијим мрежама, што утиче на промену инфраструктуре преко које се корисницима услуге нуде, тако што се повећава број корисника којима се услуге широкопојасног приступа интернету пружају коришћењем оптичких влакана. Овај тренд се управо огледа у континуираном повећању корисника који интернету приступају путем оптичких каблова у FTTH (*Fiber to the Home*) или FTTB (*Fiber to the Building*) архитектури, чији број је повећан за око 9% у односу на претходну годину. Истовремено, број корисника који приступају интернету путем прикључка реализованог преко коаксијалне кабловске инфраструктуре, у поређењу са претходним годинама, први пут бележи пад за око 1,3%. Иако унапређење кабловских мрежа, које углавном представљају комбинацију оптичких и коаксијалних мрежа, и примена DOCSIS 3.1 стандарда, омогућавају да крајњим корисницима буду доступни интернет пакети већих брзина и путем коаксијално кабловских мрежа, раст броја корисника све је израженији код приступа интернету заснованог на оптичким влакнима. Процес миграције ка савременијим мрежама за приступ видљив је и код xDSL технологије, где је број крајњих корисника који су је користили у 2025. години смањен за око 4,6%.

У 2025. години, осму годину заредом, најчешћи начин приступа је преко везе реализоване преко коаксијалне кабловске инфраструктуре и чини око 38% од укупног броја претплатника. Истовремено, приступ преко оптичких каблова у FTTH/FTTB архитектури

наставио је да повећава свој удео и достигао удео од око 36% у укупном броју претплатника фиксног широкопојасног приступа интернету, додатно смањујући јаз између два начина приступа интернету.

***Слика 4. Дистрибуција броја претплатника широкопојасног интернета по начину приступа (у хиљадама)***



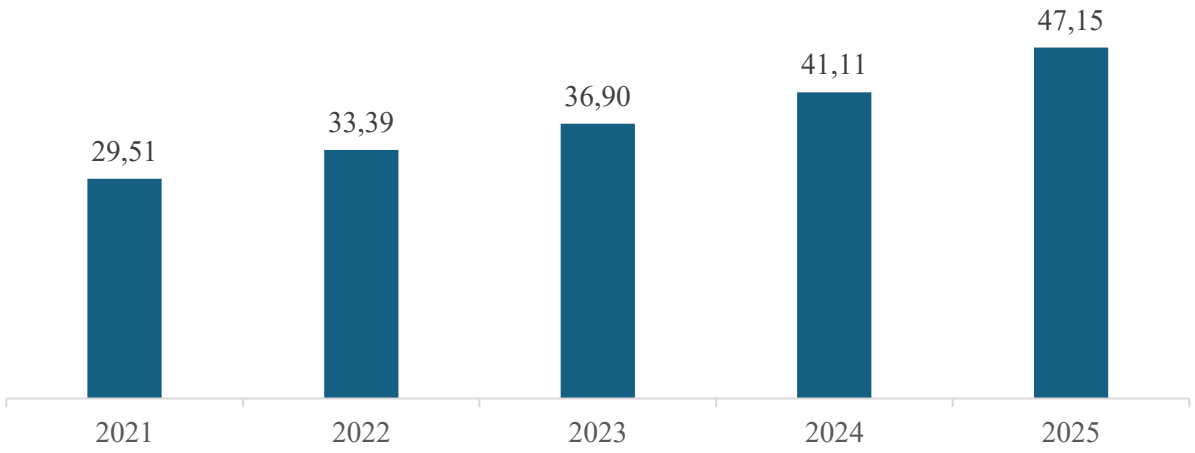

| | xDSL | КДС | Бежични | FTTH/B | Остало* |
|---|---|---|---|---|---|
| 2021 | 537,92 | 803,67 | 96,62 | 351,21 | 10,24 |
| 2022 | 526,53 | 805,29 | 91,21 | 515,21 | 10,62 |
| 2023 | 529,90 | 804,69 | 88,29 | 642,12 | 11,64 |
| 2024 | 519,51 | 847,24 | 90,98 | 734,89 | 11,86 |
| 2025 | 495,70 | 836,24 | 91,89 | 800,61 | 13,27 |

* Ethernet, LAN

***Извор : РАТЕЛ***

Приходи од пружања услуга фиксног широкопојасног приступа интернету порасли су за око 15% у односу на 2024. годину, што представља већи раст од раста броја претплатника (Слика 5). Наведено указује да је, поред повећања корисничке базе, на раст прихода утицало и веће коришћење услуга виших вредности, односно прелазак корисника на пакете са већим брзинама и вишим накнадама.

***Слика 5. Приходи од пружања услуга фиксног широкопојасног приступа интернету (у милијардама)***



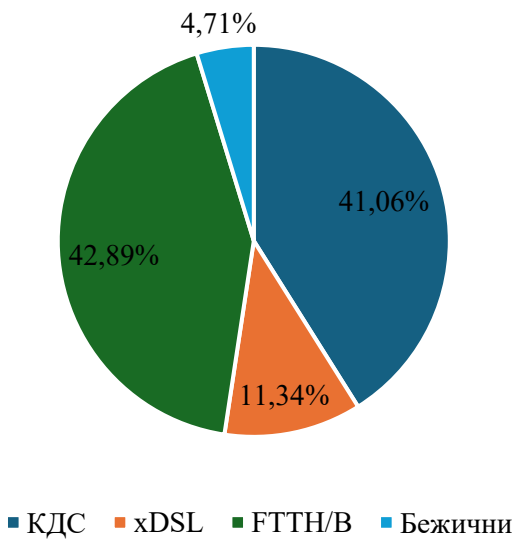

***Извор: РАТЕЛ***

У складу са структуром броја претплатника, где је приметно да се све већи број одлучује за технологије које омогућавају веће брзине приступа, у структури прихода је приметан тренд раста за услуге које се пружају преко приступа путем оптичких каблова у FTTH/FTTB архитектури. Мерено бројем претплатника, овај начин приступа интернету је одмах иза приступа путем коаксијалне кабловске инфраструктуре, а његово учешће у структури прихода у 2025. години износило је 42,89%.

У 2025. години, приход од услуга реализованих путем коаксијалне кабловске инфраструктуре је износио 41,06% укупног прихода од услуга широкопојасног приступа интернету, уз пад учешћа у односу на претходну годину.

Пад учешћа у приходима приметан је и у случају услуга које се пружају путем xDSL технологије. Ова врста приступа је и даље значајно распрострањена, међутим, пад учешћа у приходима резултат је чињеница да, поред смањења броја корисника који користе xDSL приступну технологију, ова технологија углавном пружа услуге које омогућавају ниже брзине приступа, а цена таквих услуга је нижа. Удео у приходима од услуга пружених путем xDSL технологије у 2025. години износио је 11,34% (слика 6).

***Слика 6. Структура прихода фиксног широкопојасног приступа интернету по начину приступа***




***Извор: РАТЕЛ***

Значајно повећање броја претплатника фиксног широкопојасног приступа током последњих година, као и чињеница да се фиксни широкопојасни приступ интернету може осетно разликовати по брзини приступа, имају велики утицај на квалитет и функционалност приступа интернету. Промене корисничких навика, пораст броја корисника који интернет користе како би приступили видеостриминг сервисима, као и повећање броја уређаја путем којих се истовремено приступа интернету, резултовали су и променом структуре интернет

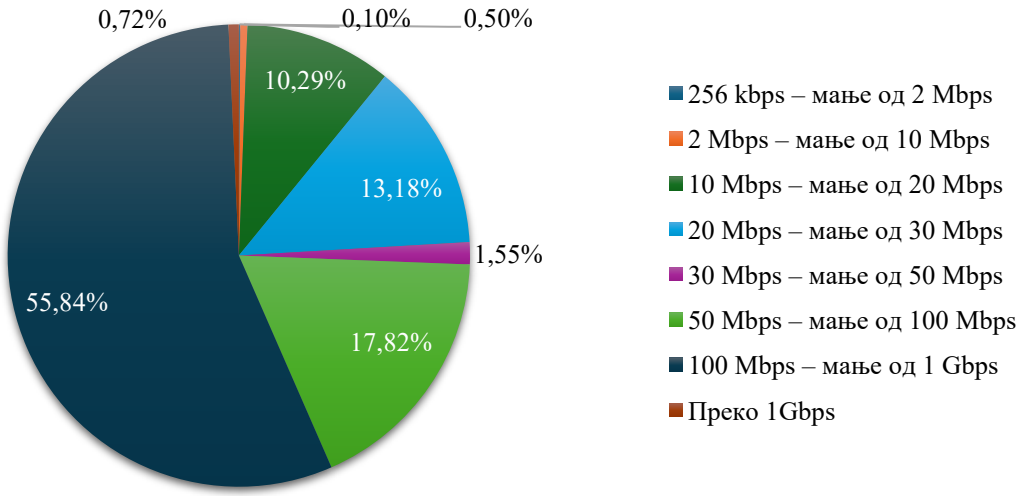
пакета, као и повећањем обима оствареног саобраћаја.

Када је реч о фиксном широкопојасном приступу интернету, према подацима које су доставили привредни субјекти, интернет пакети брзине 20 Mbps били су најпродаванији у 2025. години, а претплатници су за њих платили од 800 до 2.599 динара.

Просечан износ рачуна за услуге фиксног широкопојасног приступа интернету је у 2025. години износио 1.787 динара за физичка и 4.504 динара за правна лица. Поређења ради, просечан износ рачуна у 2024. години је износио 1.571 динара за физичка и 4.371 динара за правна лица.

Подела фиксног широкопојасног приступа према брзинама и приказ овог индикатора помаже у сагледавању дигиталне поделе, тако да информација о броју претплатника и брзинама којима располажу доприноси креирању и увођењу циљаних регулаторних мера за превазилажење дигиталног јаза. Према расположивим подацима, приметан је тренд све веће потражње за вишим брзинама приступа, при чему је најизраженији тренд раста за брзинама изнад 100 Mbps. У односу на укупан број претплатника фиксног широкопојасног приступа, удео корисника који су користили интернет пакете брзина изнад 100 Mbps у 2025. години износио је око 56%. Тај тренд се може објаснити како понудом привредних субјеката који желе да искористе своје VHCN (*Very High Capacity Networks*) мреже, тако и растућим трендом потражње за услугама (нпр. OTT, онлајн видео игрице и сл.) које за своје коришћење захтевају све веће брзине приступа као и боље друге параметре квалитета које омогућавају VHCN мреже (кашњење, jitter, губитак пакета). Расподела претплатника фиксног широкопојасног приступа интернету према брзини приказана је на слици 7.

***Слика 7. Расподела претплатника фиксног широкопојасног приступа интернету, према брзини***

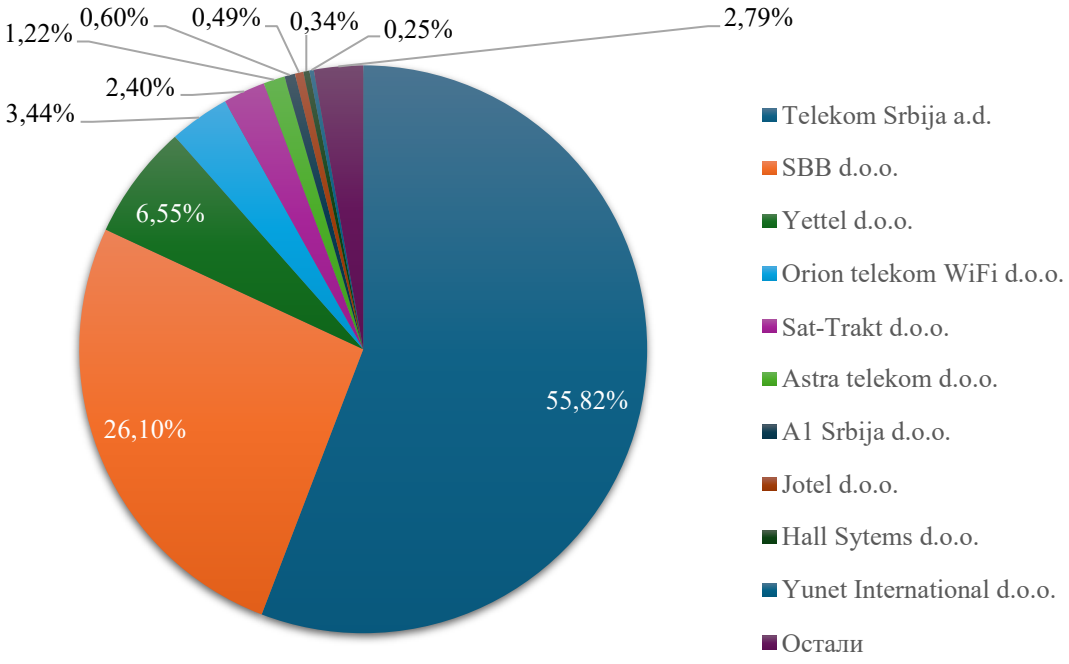



***Извор: РАТЕЛ***

Промена структуре пакета у корист пакета већих брзина, као и повећање броја уређаја помоћу којих се у једном домаћинству и предузећу приступа интернету, имала је за последицу и велики обим саобраћаја. На основу расположивих података, процењено је да је укупан саобраћај остварен преко фиксног широкопојасног приступа интернету у 2025. години износио око 3,76 ЕБ. Просечна искоришћеност међународних линкова за испоруку интернет саобраћаја износила је приближно 2,33 милиона Mb/s, док је закупљени (*lit/equipped*) капацитет међународног интернет линка процењен на око 10 милиона Mb/s.

Када је реч о фиксном широкопојасном приступу интернету, највећи привредни субјект у Републици Србији у 2025. години и даље је Телеком Србија а.д., са тржишним учешћем од 55,82% у односу на укупан број претплатника. Поред Телеком Србија а.д., водећи привредни субјекти су и SBB d.o.o., са тржишним учешћем од 26,1%, затим Yettel d.o.o., Orion telekom WiFi d.o.o., Sat-Trakt d.o.o., Astra telekom d.o.o., A1 Srbija d.o.o., Jotel d.o.o., Hall Systems pr. и Yunet International d.o.o. са знатно мањим тржишним уделом у односу на Телеком Србија а.д. и SBB d.o.o. Мерено бројем претплатника, ових 10 привредних субјеката заједно заузимају око 97,21% тржишта широкопојасног приступа интернету у Републици Србији. На слици 8. приказани су тржишни удели водећих привредних субјеката фиксног широкопојасног приступа интернету у 2025. години.

***Слика 8. Тржишно учешће водећих привредних субјеката фиксног широкопојасног приступа интернету у 2025. години***



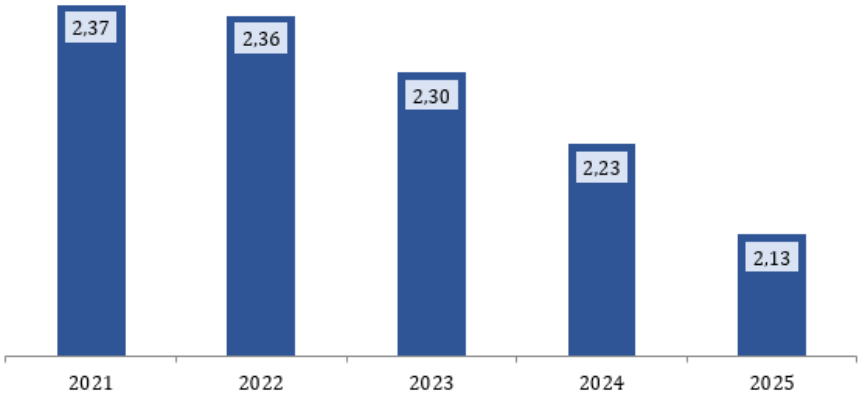

***Извор : РАТЕЛ***

### 3.2. Јавна говорна услуга на фиксној локацији

Основни услов универзалне услуге је да се свим крајњим корисницима по приступачној цени пружи не само адекватан широкопојасни приступ интернету, већ и говорна услуга на фиксној локацији.

На крају 2025. године је за пружање јавних говорних услуга преко јавне фиксне мреже електронских комуникација у Републици Србији био регистрован 21 привредни субјект. Број претплатника фиксне телефоније има дугогодишњи тренд опадања и у 2025. години је износио 2,13 милиона.

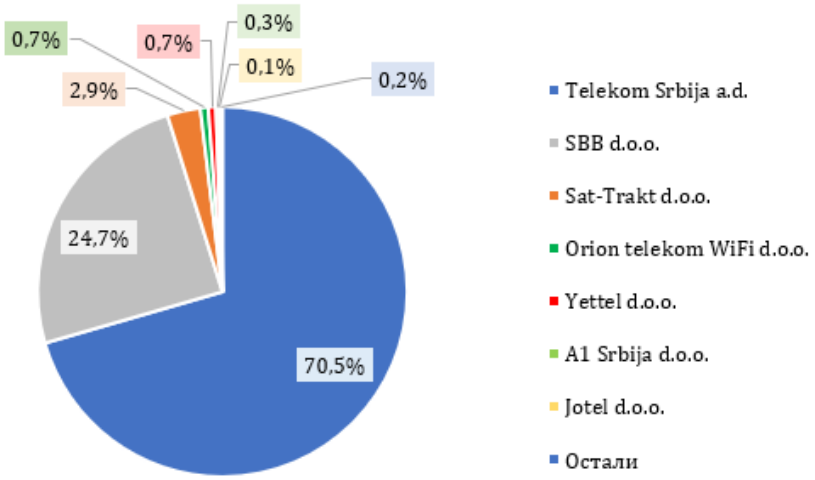
***Слика 9. Број претплатника у фиксној телефонији (у милионима)***




***Извор : РАТЕЛ***

Тржишна учешћа привредних субјеката који пружају јавну говорну услугу преко јавне фиксне електронске комуникационе мреже, мерена бројем претплатника, представљена су на Слици 10.

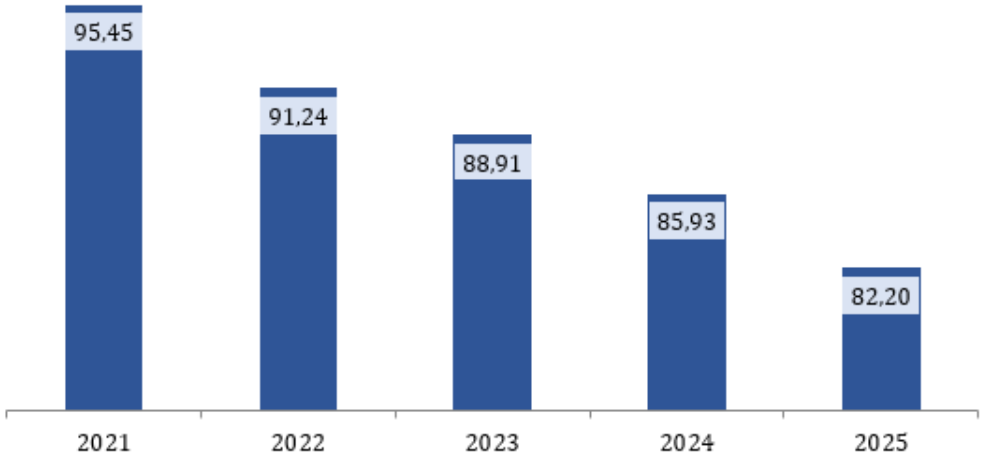
***Слика 10. Тржишна учешћа привредних субјеката према броју претплатника у 2025. години***




***Извор : РАТЕЛ***

Пенетрација претплатника фиксне телефоније по броју домаћинстава је приказана на слици 11. и у 2025. години је износила око 82,2%.

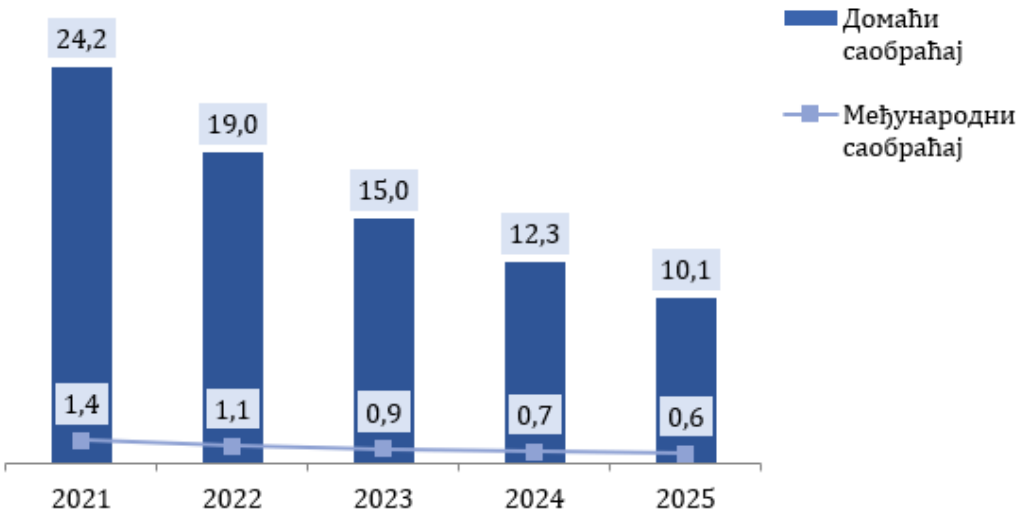
***Слика 11. Број претплатника фиксне телефоније на 100 домаћинстава***




***Извор : РАТЕЛ***

Укупни саобраћај остварен преко фиксне мреже у 2025. години мањи је за 18% у односу на претходну годину и процењује се на око 1,01 милијарди минута у домаћем и око 60 милиона минута у међународном саобраћају. Смањење укупног домаћег саобраћаја је у највећој мери последица мањег саобраћаја ка сопственој фиксној мрежи, док је међународни саобраћај, у ком је остварено 15,6% мање минута, смањен услед све већег коришћења апликација за пренос говора путем интернета.

***Слика 12. Укупан саобраћај у фиксној телефонији (у стотинама милиона минута)***




***Извор : РАТЕЛ***

На основу свега наведеног, може се закључити да се већ дужи низ година смањује број корисника јавне говорне услуге на фиксној локације, као и количина саобраћаја, што је у складу са трендом све шире употребе говорне услуге у мобилној мрежи и преко различитих ОТТ услуга, као што су *WhatsApp, Viber, Facebook, Messenger* и сл.

## 4. Ценовна приступачност

У складу са одредбом члана 62. Закона, Регулатор анализира малопродајне цене услуга универзалног сервиса које се пружају на комерцијалној основи, нарочито узимајући у обзир цене на домаћем тржишту и просечне приходе становника Републике Србије и може да наложи привредном субјекту да прилагоди цене услуга универзалног сервиса на фиксној локацији, као и да учини доступним ажурне податке о својим понудама, како би се обезбедила њихова ценовна приступачност за социјално угрожене категорије потрошача. Регулатор утврђује приступачност универзалних услуга на начин да треба узети у обзир просечне малопродајне цене релевантних пакета ових услуга у односу на просечна примања потрошача или домаћинстава.

Пре сагледавања приступачности услуга универзалног сервиса, важно је сагледати корпу услуга електронских комуникација са информацијом о томе колико је протеклих година у просеку сваки становник тј. крајњи корисник у Републици Србији месечно трошио на услуге електронских комуникација. У табелама 1. и 2. дати су прегледи основне и проширене корпе, које представљају просечне месечне трошкове по кориснику услуга електронских комуникација у Републици Србији, пондерисане бројем корисника, са упоредним подацима за 2023, 2024. и 2025. годину. Према добијеним подацима за физичка лица, као и према подацима Републичког завода за статистику о просечној нето заради за 2025. годину, за основну корпу услуга у 2025. години је било потребно месечно издвојити 1,3% просечне нето зараде, а за проширену корпу 6,6%.

***Табела 1. Основна корпа услуга електронских комуникација***

| ОСНОВНА КОРПА | 2023. | | 2024. | | 2025. | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Просечни износ рачуна (динара) | % издатка у просечној заради | Просечни износ рачуна (динара) | % издатка у просечној заради | Просечни износ рачуна (динара) | % издатка у просечној заради |
| Фиксни телефон | 555,82 | 0,65% | 544,11 | 0,55% | 556,61 | 0,51% |
| Мобилни телефон (припрејд) | 388,14 | 0,45% | 453,72 | 0,46% | 505,18 | 0,46% |
| Телевизија (накнада за јавни сервис) | 299,00 | 0,35% | 349,00 | 0,36% | 349,00 | 0,32% |
| Укупно | 1.242,96 | 1,45% | 1.346,83 | 1,37% | 1.410,79 | 1,29% |
| Просечна нето зарада (динара)* | 86.007 | | 98.143 | | 109.462 | |

**Извор : РАТЕЛ, Републички завод за статистику**

*Табела 2. Проширена корпа услуга електронских комуникација*

| ОСНОВНА КОРПА | 2023. | | 2024. | | 2025. | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Просечни износ рачуна (динара) | % издатка у просечној заради | Просечни износ рачуна (динара) | % издатка у просечној заради | Просечни износ рачуна (динара) | % издатка у просечној заради |
| Фиксни телефон | 555,82 | 0,65% | 544,11 | 0,55% | 556,61 | 0,51% |
| Мобилни телефон (постпејд) | 2.262,19 | 2,63% | 2.549.49 | 2,60% | 2.643,46 | 2,41% |
| Телевизија (накнада за јавни сервис) | 299,00 | 0,35% | 349,00 | 0,36% | 349,00 | 0,32% |
| Интернет * | 1.406,74 | 1,63% | 1.571,48 | 1,60 | 1.691,48 | 1,55% |
| Дистрибуција медијских садржаја | 1.543,28 | 1,80% | 1.789,21 | 1,82% | 1.975,21 | 1,80% |
| Укупно | 6.067,03 | 7,05% | 6.803,29 | 6,93% | 7.215,96 | 6,59% |
| Просечна нето зарада (динара)* | 86.007 | | 98.143 | | 109.462 | |

* Фиксни широкопојасни приступ интернету (без мобилног интернет пакета)

**Извор: РАТЕЛ, Републички завод за статистику**

## 4.1 Анализа малопродајних пакета

Приликом анализе цена услуга приступа интернету које комерцијално нуде привредни субјекти, треба напоменути да цена услуга обично није одређена специфичним технологијама, већ избором брзине преноса података, трајањем уговорне обавезе и саобраћајем укљученим у тарифу. Међутим, већина привредних субјеката има јединствену цену без обзира на уговорну обавезу и нуди неограничен саобраћај података укључен у тарифу. Додатно, привредни субјекти не праве значајну разлику у цени у зависности од тога да ли се приступ интернету нуди као самостална услуга или као пакет са јавно доступном говорном услугом, из разлога што се говорна услуга све мање тражи у оквиру комерцијалних пакета.

Такође, узете су у обзир понуде оператора са вишим брзинама приступа у односу на дефинисану минималну брзину универзалног сервиса, због тога што су у комерцијалној понуди најчешће заступљене брзине које почивају на примени напредних технологија, било да је у питању оптичко влакно или 5G технологије.

На тржишту постоје и услуге широкопојасног приступа интернету које се пружају путем мобилних комуникационих мрежа, али које су по намени, техничким

карактеристикама и ценовним карактеристикама сличне услугама фиксног широкопојасног приступа интернету. За потребе анализе цена услуга широкопојасног приступа интернету на фиксној локацији путем мобилних комуникационих мрежа, разматрана је услуга највећег националног оператора у мобилној комуникационој мрежи. Иако је укључени саобраћај формално ограничен у овој понуди, чињеница је да је саобраћај у ствари неограничен, јер након потрошеног укљученог саобраћаја, корисник и даље може да користи услугу само са редукованом брзином.

Узимајући у обзир преглед малопродајних понуда (Табела 3), цене услуга широкопојасног приступа интернету при нижим брзинама крећу се од 1.290 динара, па до 3.499 динара при већим брзинама, без обзира на технологију приступа.

*Табела 3. Преглед малопродајних понуда услуга широкопојасног приступа интернету*

| ОПЕРАТОР | НАЗИВ ТАРИФЕ | МЕСЕЧНА НАКНАДА (са ПДВ-ом) | ОГЛАШАВАНА БРЗИНА | САОБРАЋАЈ укључен у тарифу | ИНФРАСТРУКТУРА |
|---|---|---|---|---|---|
| Телеком Србија[1] | Net 400 | 3.499,00 | до 400 Mbit/s / до 400 Mbit/s | Неограничен интернет саобраћај | Максимална брзина је омогућена корисницима са оптичком инфраструктуром. Корисницима који користе другу опцију (xDSL) омогућена је брзина од 50/8 Mbit/s |
| Телеком Србија[2] | 5ica MobNet M | 1.899,00 | Максимална Mbit/s брзина подразумева да не постоје системска ограничења на нивоу расположиве брзине. | 200 GB по пуној брзини, након тога брзина је 20 Mbit/s уз NetBoost | 5G |
| Orion Telekom[3] | Internet 10 Mbps | 1.299,00 | 10 Mbit/s / 2 Mbit/s | Неограничен интернет саобраћај | WiFI |
| Orion Telekom[4] | Internet 20 Mbps | 1.499,00 | 20 Mbit/s / 2 Mbit/s | Неограничен интернет саобраћај | WiFI |
| A1[5] | Kućni Net | 1.799,00 | 50 Mbit/s / 1 Mbit/s | Неограничен интернет саобраћај | 5G |
| Kladovonet[6] | GPON INTERNET 200 | 1.999,00 | 200/100Mbps | Неограничен интернет саобраћај | Оптичка инфраструктура / WiFI |
| Јотел[7] | ОТИ 1 | 1.290,00 | 50 Mbit/s / 15 Mbit/s | 100 GB по пуној брзини, након тога брзина је 32 Kbit/s до постизања лимита кумулативно из претходних месеци. Након тога се услуга прекида. | HFC мрежа |
| Yunet[8] | MojNET | 1.990,00 | 200 Mbit/s / 100 Mbit/s | Неограничен интернет саобраћај | Оптичка инфраструктура |

[1] https://mts.rs
[2] https://mts.rs
[3] https://oriontelekom.rs
[4] https://oriontelekom.rs
[5] https://a1.rs/privatni/internet/kucni_net
[6] https://www.kladovo.net/cenovnik
[7] https://www.jotel.co.rs/internet-pricelist/
[8] https://yunet.rs/internet-paketi/

## 4.2. Цена универзалног сервиса

Један од циљева Комисије за широкопојасни приступ за одрживи развој (*Broadband Commission for Sustainable Development*, у даљем тексту: Комисија*)*, основане од стране Међународне уније за телекомуникације (ITU) и UNESCO-а за коришћење дигиталних технологија и широкопојасне инфраструктуре као алата за постизање циљева одрживог развоја Уједињених нација, је обезбеђивање приступачности широкопојасног интернета у земљама у развоју. Приступ широкопојасном интернету се сматра приступачним ако је његова цена нижа од 2% просечног месечног бруто националног дохотка по глави становника. Повећање приступачности услуге широкопојасног интернета је кључно за постизање универзалне и значајне повезаности.[9]

У контексту Републике Србије, а према подацима за 2025. годину, то значи да уколико појединачни корисник нема могућност да користи комерцијалну услугу адекватног широкопојасног приступа интернету на својој локацији, цена услуге приступа интернету у оквиру универзалног сервиса не сме бити виша 2.528 динара (са ПДВ-ом).

***Табела 4. Подаци о бруто националном дохотку по становнику (у милионима РСД)***

| | **2022.** | **2023.** | **2024.** | **2025.** |
|---|---|---|---|---|
| Бруто национални доходак (мил. РСД) | 7.107.736,4 | 8.346.005,0 | 9.152.239,3 | 9.929.585,6 |
| Просечан број становника средином године (у хиљадама) | 6.664,4 | 6.623,2 | 6.586,5 | 6.546,7 |
| 2% БНД по глави становника, месечно | 1.778 | 2.100 | 2.316 | 2.528 |

***Извор: Републички завод за статистику,*** *https://data.stat.gov.rs/Home/Result/09020102?languageCode=sr-Latn, датум ажурирања 1.10.2026.*

Пракса везана за дефинисање приступачности у Европској унији није униформна. У Хрватској је одређена приступачна цена широкопојасног приступа интернету у оквиру универзалног сервиса у износу од 29,21€, уз 100 GB месечно преноса података. У Чешкој је основна цена приступа интернету највећег провајдера интернета испод 1,7% просечне плате у земљи. У Немачкој се приступачност одређује по областима, али је просечна цена одређена у 2025. години 36€. У Италији се приступачном ценом на месечном нивоу сматра 18,8€, док су национални позиви ка фиксној и мобилној мрежи 0,1 €/мин. У Холандији је приступачна цена месечне претплате максимално 11,57 €, док су позиви ка географским бројевима максимално 0,136 €/мин, а успостава позива максимално 0.059

[9] Према извештају ITU-а „*Facts and Figures*“ за 2025. годину, услуге фиксног и мобилног широкопојасног интернета наставиле су да постају приступачније у 2024. години, коштајући мање као проценат прихода по глави становника у 2025. години него у 2024. години. Од 205 економија за које су доступни подаци за корпу мобилног широкопојасног интернета, 130 испуњавало је циљ приступачности, шест више него 2024. године. Што се тиче корпе фиксног широкопојасног интернета, 88 од 195 земаља испуњавало је овај циљ, десет више него 2024. године.

ЕУР по позиву. У Уједињеном Краљевству месечни лимит за 10/1 Mbps је 57,60£ (65,81€).[10] Иако је евидентан генерални напор да се у земљама Европске уније обезбеди приступачност услуга универзалног сервиса, на ову границу у великој мери утиче животни стандард, ниво прихода, трошкови живота и друге специфичности националног економског и социјалног контекста, па је у том смислу потребно и тумачити овакве показатеље приступачности.

### 4.3. Ценовно приступачне услуге за социјално угрожене категорије потрошача

Социјално угроженим потрошачем, у складу са прописима којима се регулише универзални сервис у области електронских комуникација у Републици Србији, сматра се:

1) корисник додатка за помоћ и негу другог лица који то право остварује у складу са прописима којима се уређује социјална заштита;

2) корисник права на новчану социјалну помоћ који то право остварује у складу са прописима којима се уређује социјална заштита;

3) корисник права на новчану накнаду за помоћ и негу другог лица који то право остварује у складу са прописима којима се уређује пензијско и инвалидско осигурање;

4) корисник права на пензију који живи сам и који остварује месечни износ пензије који није већи од најнижег износа пензије утврђеног у осигурању запослених у складу са прописима којима се уређује пензијско и инвалидско осигурање;

5) пружалац услуге породичног смештаја који то право остварује у складу са прописима којима се уређује социјална заштита;

6) корисник права на дечији додатак који то право остварује у складу са прописима којима се уређује финансијска подршка породици са децом.

Узимајући у обзир преглед комерцијалних малопродајних понуда привредних субјеката, извесно је да се цене тренутно важећих комерцијалних понуда не могу сматрати приступачним. Такође, не постоје видови јавне помоћи за услуге електронских комуникација намењени социјално угроженим категоријама потрошача. Будући да се претходно поменута граница за приступачност коју је одредила Комисија односи на просечног потрошача, за социјално угрожене категорије потрошача потребно је одредити разумнију границу.

Слично као код питања приступачности за просечног потрошача, у Европској унији нема јединственог приступа, како у погледу износа социјалних тарифа, тако и при избору методологије њихових обрачуна, већ је исте неопходно одредити у светлу националних услова и специфичности. Тако на пример, у Белгији, сви фиксни оператори нуде социјалне тарифе за фиксни широкопојасни приступ интернету од 19 € месечно (150 GB, 30 Mbps *download* и 4 Mbps *upload*), као и за пакет услуга који укључује фиксни широкопојасни приступ интернету од 40 € месечно (150 GB, 30 Mbps *download* и 4 Mbps *upload*). У Хрватској је месечна накнада за социјални пакет највише 6,77€, са укљученим

[10] *Affordability of universal service and mobile services, Cullen International*

ПДВ-ом. У Француској *Orange* на добровољној основи нуди повлашћене цене, тако да редовна месечна претплата за фиксну телефонију од 14,97€ без ПДВ-а, за социјалне категорије потрошача и особе са инвалидитетом износи 5,41€, без ПДВ-а, а пакет од три услуге (фиксна телефонија, интернет, телевизија) износи 13,33€ без ПДВ-а за особе са ниском примањима. У Чешкој социјалне тарифе подразумевају попуст од CZK 200 (око 8,2€) на позиве или интернет, као и на пакете услуга који укључују барем једну од наведених услуга. У Италији је предвиђено 50% попуста за услуге фиксне телефоније и приступа фиксном широкопојасном интернету за социјалне категорије потрошача. У Португалу је месечна претплата за широкопојасни приступ интернету за социјалне категорије потрошача 6,15 €, са порезом (минимум саобраћаја 15 GB, минимум 12 Mbps *download,* минимум 2 Mbps *upload*). У Уједињеном Краљевству су социјалне тарифе у широкој примени (нпр. *Virgin Media* нуди широкопојасни приступ интернету преко оптике (15/2 Mbps) за 12,50£ (14,28 €) месечно.)[11]

Што се тиче методолошког приступа појединих земаља, Португал је на пример, при обрачуну цене приступа широкопојасном интернету, прилагодио приступ ставу Комисије, према коме се приступ широкопојасном интернету сматра приступачним ако је његова цена нижа од 2% просечног месечног бруто националног дохотка по глави становника. У Хрватској је такође коришћен прилагођен став Комисије, те је месечна накнада за услугу широкопојасног приступа интернету у оквиру универзалног сервиса за социјално угрожене израчуната као 2% месечног нето прихода по одраслој особи у ризику од сиромаштва.

Имајући у виду да је циљ социјалне тарифе обезбеђивање приступачног универзалног сервиса за социјално угрожене категорије потрошача, потребно је да садржај таквог тарифног пакета обухвата широкопојасни приступ интернету и говорну услугу, односно потребно је квантификовати могућност социјално угрожене особе да плати минимум комуникационих услуга и одредити јединствену социјалну тарифу за пакет услуга које заједно чине универзалну услугу.

За потребе ове анализе, месечне претплата услуге универзалног сервиса који се односи на широкопојасни приступ интернету обухвата 100 GB података и 150 минута за јавну говорну услугу у националном саобраћају, при чему минути остварени према хитним службама нису обухваћени овим лимитом.

Регулатор ће израчунати приступачну цену за широкопојасни приступ интернету и приступ говорној комуникационој услузи за социјалне категорије потрошача тако што ће 2% применити на праг ризика од сиромаштва. Оправданост примене 2% на праг ризика од сиромаштва се огледа у његовој конзистентности са циљем социјалне тарифе, односно праг сиромаштва директно идентификује циљну групу социјалних тарифа. Наиме, У Србији се праг сиромаштва дефинише као 60% медијане еквивалентног расположивог прихода, а лице се сматра у ризику од сиромаштва ако му је еквивалентни расположиви приход испод тог прага. Такође, праг сиромаштва је мера платежне

[11] *Affordability of universal service and mobile services, Cullen International*

способности социјално угрожених потрошача као циљне групе и показује ниво прихода референтан за најугроженију популацију. Додатно, праг сиромаштва је национално специфичан, што је у складу са захтевом регулативе за узимањем у обзир националних специфичности. При томе, ради се о релативном економском показатељу, који се мења у складу са нивоом расподеле прихода на националном нивоу.

Стопа ризика од сиромаштва представља проценат лица чији је расположиви еквивалентни приход нижи од прага ризика од сиромаштва, који је, према подацима Републичког завода за статистику, у 2025. износио 45.674 динара просечно месечно за једночлано домаћинство.[12]

***Табела 5. Основни показатељи сиромаштва***[13]

| | **2022.** | **2023.** | **2024.** | **2025.** |
|---|---|---|---|---|
| Стопа ризика од сиромаштва, % | 20,2% | 19,9% | 19,7% | 19,6% |
| Праг ризика од сиромаштва (месечни просек), РСД | 25.960 | 29.100 | 35.606 | 45.674 |
| 2% прага ризика од сиромаштва, РСД | 519,2 | 582,0 | 712,12 | 913,48 |

***Извор: Републички завод за статистику***

На основу свега наведеног, а у недостатку јединствене европске методологије за утврђивање социјалне тарифе, примена прага ризика од сиромаштва као референтне основе за 2% представља методолошки оправдан приступ, јер праг директно одражава релативни ниво расположивог дохотка социјално угрожене категорије потрошача као циљне групе, задовољава критеријум националне специфичности и представља динамички показатељ.

Будући да крајњи корисник није у обавези да користи и плаћа услуге универзалног сервиса које му нису потребне или их не захтева, односно крајњи корисник може захтевати само приступ говорној комуникационој услузи, тада цена месечне претплате за приступ говорној комуникационој услузи не може бити виша од 70% цене пакета услуга универзалног сервиса.

Такође, имајући у виду да почетни трошак прикључења може социјално угроженим категоријама потрошача представљати значајну препреку за приступ основним услугама, увођење првог прикључка за приступ услугама универзалног сервиса треба да буде бесплатно. На овај начин се обезбеђује доступност услуге и остварује социјална функција универзалног сервиса, уз истовремено спречавање да

[12] Стопа ризика од сиромаштва представља проценат лица чији је еквивалентни расположиви приход нижи од прага ризика од сиромаштва. Ова стопа не показује колико лица је стварно сиромашно, већ колико њих има приход нижи од прага ризика од сиромаштва. Праг ризика од сиромаштва (релативна линија сиромаштва) представља 60% медијане еквивалентног прихода и изражава се у динарима.

[13] Референтни извор података за обрачун индикатора сиромаштва, социјалне искључености и услова живота је годишње истраживање Анкета о приходима и условима живота (SILC). Анкета је усклађена са регулативама Европске уније и Евростатовом методологијом, прописанима за ово истраживање *EU-SILC* (*Statistics on Income and Living Conditions*).

економски положај крајњег корисника буде препрека за њихово укључивање у систем.

Сви привредни субјекти регистровани код Регулатора у евиденцији привредних субјеката јавних комуникационих мрежа и услуга за пружање електронских комуникационих услуга које су обухваћене универзалним сервисом, односно привредни субјекти који пружају услугу широкопојасног приступа интернету и јавну говорну услугу на фиксној локацији треба да понуде тарифне опције за социјално угрожене потрошаче. Циљ је да се приступачне услуге обезбеде свим социјално угроженим потрошачима.

## ЗАКЉУЧАК

Анализа европског и националног регулаторног оквира, као и стања на тржишту електронских комуникација у Републици Србији, показује да је обезбеђивање приступачности услуга универзалног сервиса пре свега питање обезбеђивања основне дигиталне и социјалне укључености крајњих корисника који, због свог економског или социјалног положаја, не могу да користе услуге под уобичајеним комерцијалним условима. Европски законик о електронским комуникацијама оставља државама значајан простор да, у складу са националним условима, одреде начин обезбеђивања приступачности, при чему посебне тарифне опције представљају важан механизам заштите крајњих корисника са ниским приходима и посебним социјалним потребама. Такође, одредбом члана 7. став 4. тачка 4) Закона утврђено је да Регулатор у обављању регулаторних послова, прописаних овим законом, предузима одоварајуће мере ради остваривања циљева, укључујући, између осталог и подстицање интереса грађана обезбеђивањем повезаности и доступности, као и коришћења мрежа врло високог капацитета, укључујући фиксне, мобилне и бежичне мреже, јавних електронских комуникационих услуга, омогућавањем највећих могућих погодности у односу на избор цене и квалитета на основу ефикасне заштите конкуренције, одржавањем безбедности мрежа и услуга, обезбеђивањем високог нивоа заштите крајњих корисника, посебно у односу на приступачност цена, подстицањем давања јасних обавештења, и то посебно у погледу објављивања и транспарентности цена и услова коришћења јавних електронских комуникационих услуга, пружања упоредивих обавештења крајњим корисницима од стране оператора, решавањем потреба посебних друштвених група, и то посебно крајњих корисника са инвалидитетом, крајњих корисника старије животне доби и крајњих корисника са посебним социјалним потребама, обезбеђивањем избора и једнаког приступа за крајње кориснике са инвалидитетом, као и предузимањем свих потребних мера како би се крајњим корисницима омогућио приступ услугама и апликацијама.

Анализа малопродајних понуда у Републици Србији показује да постојеће комерцијалне цене не обезбеђују адекватан ниво приступачности за социјално угрожене категорије потрошача. Истовремено, за ове категорије тренутно не постоји посебан облик јавне подршке за коришћење услуга електронских комуникација. Имајући у виду све већу зависност свакодневних, образовних, пословних, финансијских и јавних услуга од приступа интернету, постојање одговарајућег механизма за обезбеђивање приступачности представља важан предуслов за спречавање дигиталне и социјалне искључености.

У том контексту, као методолошка основа за утврђивање социјалне тарифе изабран је приступ који подразумева утврђивање социјалне тарифе услуга универзалног сервиса у износу од 2% прага ризика од сиромаштва. Овај приступ представља национално прилагођену примену критеријума приступачности који је одредила Међународна

телекомуникациона унија (ITU) и истовремено повезује висину тарифе са економским положајем управо оне категорије крајњих корисника којој је мера намењена. Праг ризика од сиромаштва представља релативни показатељ дохотка који се прилагођава променама у расподели прихода, па његова примена омогућава да се ниво социјалне тарифе временом аутоматски прилагођава променама економских услова. На основу података за 2025. годину, 2% прага ризика од сиромаштва износи 913,48 динара месечно за једночлано домаћинство. Овако утврђена вредност представља основу за одређивање приступачне цене широкопојасног приступа интернету и приступа говорној комуникационој услузи за циљну категорију потрошача.

У случају избора само говорне комуникационе услуге, месечна претплата не може бити виша од 70% цене пакета услуга универзалног сервиса. Додатно, бесплатна реализација првог прикључка оправдана је потребом да почетни трошак не представља препреку за приступ услузи крајњим корисницима којима је мера намењена.

Коначно, тарифне опције намењене социјално угроженим категоријама потрошача треба да буду доступне код свих пружалаца услуга приступа интернету и јавних говорних комуникационих услуга. Овакво решење обезбеђује да корисник може да оствари право на приступачну услугу независно од избора пружаоца услуге. Истовремено, примена посебних тарифних опција код свих пружалаца обезбеђује једнаке услове приступа и спречава да социјално угрожени корисници буду ограничени на једног привредног субјекта. На тај начин се предложеним моделом истовремено обезбеђују приступачност, могућност избора и социјална инклузија, уз примену критеријума који је прилагођен националним економским и социјалним условима.